

« Petite Poucette » en trans...

Sandra Holgado, Amélie Vernusset

Citer ce document / Cite this document :

Holgado Sandra, Vernusset Amélie. « Petite Poucette » en trans.... In: La Gazette des archives, n°240, 2015-4. Voyages extraordinaires numérisés : 10 ans d'archivage électronique, et demain? pp. 107-118;

doi : 10.3406/gazar.2015.5287

http://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_2015_num_240_4_5287

Document généré le 01/02/2018

« Petite Poucette » en trans...

Sandra HOLGADO

Amélie VERNUSSET

Introduction

Le numérique est partout. Pour Michel Serres, après le passage de l'oral à l'écrit, puis de l'écrit à l'imprimé, la troisième révolution que connaissent actuellement les sociétés occidentales est le passage de l'imprimé aux nouvelles technologies¹. Au cœur de ces révolutions, l'écrit. Et lorsqu'il est question d'écrit, il est aussi question d'archives, de documentation, d'information. Le numérique bouscule les pratiques des professionnels de la gestion des documents² en offrant de nouveaux outils, bien entendu, mais surtout en rendant indispensable la réévaluation de leurs positionnements et méthodes. L'académicien évoque la génération « Petite Poucette », qui se situe entre 0 et 35 ans, née avec les nouvelles technologies, à laquelle nous appartenons. Si c'est la génération précédente qui a connu le passage vers le numérique, c'est bien la « Petite Poucette » qui en est l'actrice et conditionne les changements de demain. C'est la raison pour laquelle nous la plaçons en « trans- », préfixe qui, selon l'étymologie latine, exprime l'idée de traversée, de passage au-delà de³. En effet, même si, nous déclinons dans nos métiers les mots d'ordre de fonctionnement des organisations – performance, amélioration continue, transparence, travail collaboratif, transversalité, management du risque, etc. –, et nous participons même à les élaborer et/ou à les piloter, nombre de

¹ SERRES (Michel), *Petite Poucette*, Paris, Le Pommier, 2012, 68 p.

² Cet article n'a pas pour objectif de rentrer dans les débats terminologiques actuels et nous désignerons par « professionnel de la gestion des documents » l'ensemble des métiers travaillant à l'organisation, la diffusion et la préservation des documents.

³ FLOBERT (Pierre) (dir.), *Le Grand Gaffiot*, Paris, Hachette, 2000, p. 1617

questionnements demeurent quant aux effets du numérique sur la société, les organisations¹ et, par extension, sur nos métiers. Ainsi, il est aisé de constater que les écarts perdurent entre l'assimilation des problématiques du numérique par les professionnels de la gestion des documents² et leurs applications sur le terrain³, entre la perception que nous donnons de nos métiers et nos positions réelles. La période de transition est donc encore en cours.

Alors, comment les évolutions organisationnelles et la transformation numérique conduisent les professionnels de la gestion des documents à transposer leurs méthodes pour y répondre ?

Parce que les professionnels de la gestion des documents sont eux-mêmes des individus imbriqués dans leur société, parce qu'ils doivent comprendre les utilisateurs de leurs services sans lesquels leurs métiers ne se justifieraient pas, il semble nécessaire de rappeler, dans un premier temps, les transformations majeures des dernières décennies qui impactent leurs organisations et leurs métiers. La deuxième partie sera l'occasion d'exprimer la vision actuelle que nous avons de nos métiers en termes de compétences et positionnements. Nous terminerons par nos aspirations professionnelles futures, ce vers quoi nous pensons devoir évoluer afin de renforcer et développer nos positions dans les organisations.

¹ ISAAC (Henri), KALIKA (Michel), CAMPOY (Éric), « Surcharge informationnelle, urgence et TIC. L'effet temporel des technologies de l'information », *Revue Management & Avenir*, n° 12, 2007, p. 153-172. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00155119>

² Comme peuvent l'attester les exemples de journées et articles de réflexion suivants :

- AAF, section archives économiques et d'entreprises. Journée d'étude du 3 février 2011. L'archiviste : Chef de projet ? [Transcription des interventions, <https://aafchefdeprojet.wordpress.com>]

- ALMA. Journée d'étude du 6 février 2005. *Open data* : l'archiviste, gouverneur des données ? [Transcription des interventions, <http://alma.hypotheses.org/1537>]

- Archives Online. Stratégies technologiques aux Archives : quels choix politiques et économiques ? 29 mars 2015 <<https://archivesonline.wordpress.com/2015/03/29/strategies-technologiques-aux-archives-quels-choix-politiques-et-economiques>>

³ « Ce n'est pas parce que les connaissances sont à disposition que les archivistes se les ont appropriées » : ZELLER (Jean-Daniel), « Faut-il des cyberarchivistes ? Dix ans après, est-ce les mêmes » dans SERVAIS (Paul), MIGUET (Françoise) (dir.), *Archivistes de 2030, Réflexions prospectives*, Louvain-la-Neuve, Academia L'Harmattan, 2015, p. 408.

De la transformation des organisations et de la société

De l'écrit numérique au document numérique

Les archivistes, documentalistes, bibliothécaires et autres professionnels de la gestion des documents préservent depuis des siècles les écrits sous forme papier. Ils ont su s'adapter dès que cet écrit s'est peu à peu dématérialisé pour continuer à mener à bien leurs missions de collecte, de classement, de conservation et de communication, poussés par un usager (collègue, client, public, citoyen) exigeant de nouveaux services numériques (transtextualité¹, plateforme d'édition collaborative, inventaires et documents numérisés sur le Web, etc.). En effet, en s'immisçant progressivement dans notre société de communication, l'écrit numérique a conduit à des modifications de comportements pour l'écriture, la production de documents et la lecture. Un phénomène de réciprocité permanente entre offre et demande des utilisateurs et des organisations a poussé toujours plus loin l'usage du document numérique jusqu'à exploser ses formes traditionnelles. En témoignent les interrogations récurrentes sur la définition d'un document à l'ère du numérique², dont une des particularités est la pluralité des types d'informations qu'il peut contenir (contenus multimédias par exemple). De transmettre et prouver, l'évolution porte à croire que l'écrit et ses gestionnaires sont passés à un rôle de partage et de reconstruction. Or, la valeur probante de l'écrit numérique a été validée par la loi n° 2000-230 en modifiant l'article 1316-1 du Code civil qui stipule que « l'écrit sous forme électronique est admis en preuve au même titre que l'écrit sur support papier, sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont il émane et qu'il soit établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité ». Les missions principales des professionnels de la gestion des documents demeurent donc, mais elles sont complétées, et doivent encore l'être par d'autres missions explicitées plus loin, tout en acceptant le fait qu'ils n'ont plus le monopole de l'organisation de l'information, de sa diffusion, de son accès et de sa préservation.

¹ Concept, qui se définit par « tout ce qui met un texte en relation, manifeste ou secrète, avec un autre texte », développé par Gérard Genette dans son ouvrage *Palimpsestes - La littérature au second degré*, Paris, Seuil, 1982, p. 7.

² BANAT-BERGER (Françoise), « De l'écrit à Internet : comment archive-t-on l'immatériel ? », *Pouvoirs*, n° 153, avril 2015, p. 109-124.

De l'accroissement de la maîtrise des risques et de la performance des organisations...

Depuis trente ans, on observe des évolutions importantes dans les entreprises. Le management du risque, s'il existe depuis longtemps, s'est fortement développé depuis les années 1990. Dans le domaine bancaire, les recommandations Bâle I (1988) ont permis de garantir un niveau minimum de capitaux propres afin d'assurer la solidité financière de chaque établissement. Le Règlement CRBF a été mis en place en 1997 pour encadrer le contrôle interne avec un ensemble d'obligations qui s'imposent aux établissements de crédit et aux entreprises d'investissement. Avec la faillite de la société américaine Enron en 2001, puis la crise des *subprimes* en 2007, cette tendance s'est renforcée et les réglementations ont été complétées (Bâle III en 2010, par exemple)¹. Si le domaine réglementaire est particulièrement important dans le secteur bancaire, tous les secteurs sont en fait concernés comme l'illustrent la loi Sarbanes Oxley (États-Unis, 2002) et la loi de sécurité financière (France, 2003) qui imposent aux entreprises de nouvelles obligations de transparence et d'exactitude des comptes.

Ces lois et réglementations introduisent alors des changements majeurs dans le domaine de la gouvernance d'entreprise. La maîtrise des risques opérationnels et financiers devient primordiale et permet aux entreprises d'engager une réflexion autour de l'amélioration de leurs processus et de leur contrôle interne afin d'être conformes aux obligations mais aussi d'en faire un avantage concurrentiel. Des référentiels et des normes se développent (DICP², ISO 31.000 - Management du risque, etc.). Toutes ces évolutions se traduisent par le développement des métiers spécialisés dans le contrôle interne (audit, contrôle permanent ou encore inspection générale).

L'attention portée à la maîtrise des risques est complétée par le souci de la maîtrise des coûts, sur fond de situation économique morose depuis la fin des « Trente Glorieuses » et avec son apogée depuis la crise de 2007. Les coûts liés au fonctionnement sont particulièrement visés. Les entreprises externalisent de plus en plus les activités qui ne font pas partie de leur cœur de métiers³. Chaque service est appelé à justifier ses activités, optimiser ses processus, mesurer sa performance et réduire les durées de réalisation des projets. Les méthodes de *Lean Management*⁴, né chez Toyota, se développent dans tous les secteurs. Si le

¹ DIONNE (George), *Gestion des Risques : Histoire, Définition et Critique*, 2013, 22 p. <<http://ssrn.com/abstract=2198583>>

² Pour Disponibilité, Intégrité, Confidentialité, Preuve.

³ BARHELEMY (Jérôme), DONADA (Carole), « L'externalisation : un choix stratégique », *Revue française de gestion*, 8/2007 (n° 177), p. 97-99.

⁴ « Le *Lean Management* est un processus continu d'identification, de mise en évidence des gaspillages et activités à non-valeur ajoutée. » dans *Comprendre le Lean Management*, Paris, Techniques de l'Ingénieur, 2004.

management opérationnel¹ reste essentiel dans les entreprises pour la bonne marche des activités, il est complété par le management de projet² afin de mobiliser des métiers complémentaires en vue de réaliser rapidement un objectif précis et gagner en efficacité.

... appuyée et influencée par la transformation numérique

Le développement des technologies de l'information dans les organisations a bouleversé, à la fois, les façons de travailler des organisations et les attentes des utilisateurs, des clients et des partenaires. Cette transformation numérique atteint tous les domaines et tous les secteurs d'activité. L'informatique participe de l'efficacité des organisations, au service de la recherche d'une performance accrue. La dématérialisation des processus³ est vue comme un gain de temps et d'argent. L'« agilité » prise dans son acception la plus simplifiée, vise à remettre l'utilisateur final au centre des préoccupations, à l'intégrer dans la conception des services qui lui sont dédiés, à faciliter les rapports en adaptant et en rendant plus flexibles les processus pour assurer la réactivité et la performance et, finalement, améliorer le *Time To Market*⁴.

Dans le même temps, les mutations sociétales dues au numérique créent des utilisateurs de plus en plus avertis et exigeants dans l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC). Par exemple, la CNIL en France, montre dans son rapport annuel de 2014⁵, que la protection de leur vie privée est une préoccupation croissante des citoyens. Les personnes ont l'habitude d'accéder à l'information souhaitée de partout, en quelques secondes et quelques clics. Dans le cadre professionnel, ils s'attendent à retrouver le même usage, sans contrainte, des TIC.

¹ « Le management opérationnel est destiné à pérenniser un organisme, en lui donnant les moyens d'une stabilité (souvent lentement évolutive), reposant sur la répétition d'actions connues et optimisées, ce qui permet d'acquiescer une certaine sécurité » dans LE BISSONNAIS (Jan), *Management de projet - Les processus (d'après ISO 10006)*, Paris, Techniques de l'Ingénieur, 2000.

² « La caractéristique essentielle d'un projet est d'être une activité temporaire, avec un début et une fin, un objectif de résultat identifiable et des ressources permettant un bilan individuel ». (*Ibid.*)

³ L'ordonnance du 26 juin 2014 définit le calendrier d'obligation de facturation électronique pour les émetteurs de factures à destination de l'État, des collectivités territoriales et de leurs établissements publics respectifs : www.economie.gouv.fr/secteur-public-facture-electronique-obligatoire-en-2017

⁴ Temps entre la demande client et la mise à disposition.

⁵ La Commission nationale de l'informatique et des libertés :

[hwww.cnil.fr/linstitution/actualite/article/article/bilan-2014-les-donnees-personnelles-au-coeur-du-debat-public-et-des-preoccupations-des-franca/](http://www.cnil.fr/linstitution/actualite/article/article/bilan-2014-les-donnees-personnelles-au-coeur-du-debat-public-et-des-preoccupations-des-franca/)

Les entreprises doivent faire face, à la fois, à un volume d'informations de plus en plus important, à une fréquence accrue des contrôles réglementaires et des contentieux sous la pression de la législation et des citoyens, et à des utilisateurs de plus en plus exigeants. Tandis que de leur côté, les collaborateurs doivent apprendre à travailler dans un contexte de surcharge informationnelle¹, appelée aussi « infobésité ». Quels sont donc les impacts de tous ces changements sur nos métiers ?

Transposer pour s'adapter

Impacts méthodologiques des évolutions constatés sur les professionnels de la gestion des documents

▪ Maîtriser les risques

Il est aisé de constater que dans de nombreuses entreprises, la gestion documentaire et l'archivage sont étudiés dans le cadre d'audits internes et externes afin de repérer les processus à risque et les pratiques critiques pour la bonne marche de l'entreprise. Ces études peuvent être des leviers de prises de conscience de manquements dans la gestion documentaire dans les activités de l'entreprise et d'un besoin de compétences spécifiques pour répondre en termes organisationnels aux problèmes rencontrés.

Ainsi, les problématiques liées à la gestion des risques ont entraîné le développement du *records management*, appelé également « gestion des documents d'activités ». En effet, pour s'assurer de disposer dans le temps des documents nécessaires à la poursuite de leurs activités, les entreprises ont besoin de se doter, au niveau de toute l'entreprise, d'un ensemble de méthodes et de techniques visant à organiser une gestion efficace des documents sur tout leur cycle de vie, c'est-à-dire depuis leur création jusqu'à leur destruction ou leur versement aux archives définitives.

Les fonctions de *records management* se retrouvent en premier lieu dans les entreprises du secteur privé, où nous pouvons citer quelques exemples français : dans le secteur industriel RTE, Systra, Total ; dans le secteur bancaire

¹ « Cette recherche a permis de relier conceptuellement les notions d'urgences et de surcharge informationnelle, de suractivité grâce à la prise en compte des effets temporels des TIC » dans ISAAC (Henri), KALIKA (Michel), CAMPOY (Eric), « Surcharge informationnelle, urgence et TIC. L'effet temporel des technologies de l'information », *Revue Management & Avenir*, n° 12, 2007, p. 169. <halshs-00155119>

LCL, la Société Générale ou encore les télécommunications avec Orange. Ces fonctions existent également dans le secteur associatif (AFPA) et dans le secteur public (à la Bibliothèque nationale de France où une mission de *records management* rattachée à la direction générale de l'établissement a été créée en 2004, la Haute Autorité de Santé, etc.).

Comme expliqué dans la première partie, nous constatons que la gestion des documents est de plus en plus « déportée » sur les collaborateurs eux-mêmes, à qui l'on demande de concevoir des documents, de les valider et de les publier dans la bonne version. Au mieux, ils s'appuient sur des outils métiers ou des outils dédiés de type GED¹, mais il peut aussi n'y avoir aucune règle définie, ou au contraire, une multitude de règles.

Par ailleurs, depuis une vingtaine d'années, de moins en moins de postes sont consacrés à la gestion des documents pour le compte d'autres collaborateurs, que ce soit au niveau des secrétaires et assistantes, des documentalistes, qui géraient les documents internes et externes à l'échelle de l'entreprise ou d'une branche, ou encore des archivistes qui géraient les documents d'activité après leur durée d'utilité dite « administrative ». Aujourd'hui, les collaborateurs doivent donc faire face à une augmentation de l'information qui passent entre leurs mains (et sur leurs écrans), sélectionner l'information qui est pertinente et l'organiser pour la retrouver dans le temps. Cela nécessite la mise en place d'outils performants, avec un accompagnement des utilisateurs et une gouvernance pour garder la cohérence d'ensemble. Si la gestion documentaire existe bel et bien encore aujourd'hui, elle a donc évolué de la construction pour les utilisateurs vers la co-construction avec les utilisateurs.

- Maîtriser les coûts et être performant

Le recentrage sur le cœur de métier des entreprises et la compression des coûts entraînent également une externalisation des prestations, comme par exemple, le stockage d'archives physiques et électroniques, la veille documentaire, etc. Le besoin de justifier la bonne marche de ses activités pousse à développer la démarche qualité et à rechercher l'amélioration continue des processus des professionnels de la gestion des documents. Ainsi, normes et certifications se développent. Par exemple, nous pouvons citer dans le domaine de la gestion des documents d'activités les normes ISO 15.489, ISO 30.30X, mais également la parution en avril 2015 de la mise à jour de la norme ISO 11620 - Indicateurs de performance des bibliothèques.

¹ Gestion électronique de documents.

En outre, le travail en mode projet est couramment employé dans le domaine documentaire que cela soit pour les projets que les professionnels de la gestion des documents portent (création ou mise à jour de référentiels de conservation, mise en place d'un logiciel de *records management*, d'une GED, d'un SAE¹, etc.) ou pour lesquels ils contribuent en tant qu'expert, consultant ou assistant à maîtrise d'ouvrage (AMOA) sur les projets de dématérialisation, la gestion du cycle de vie dans les systèmes d'informations métier (ressources humaines, comptabilité, etc.), etc. Le mode projet nécessite pour les professionnels de combiner différentes compétences et connaissances, avec des contraintes de temps et de coûts souvent serrées, tout en maintenant leurs activités récurrentes.

Il est donc nécessaire pour les professionnels de la gestion des documents, en temps de crise et de réduction de moyens humains, matériels et financiers, d'analyser les méthodes de travail en fonction de critères davantage pragmatiques²: par exemple, pour les archivistes, ne vaut-il pas mieux des instruments de recherche avec des descriptions moins complètes mais sur un périmètre de fonds plus large ?

Impacts sur le positionnement des compétences des professionnels de la gestion des documents dans les organisations

De moins en moins isolés, par nécessité, au vue des évolutions précédemment décrites, les compétences des professionnels de la gestion des documents sont reconnues sur des problèmes stratégiques et organisationnels, en complément des profils techniques travaillant sur l'implémentation des solutions informatiques. Parmi les compétences avérées et recherchées, nous pouvons citer l'analyse des processus, la transcription des besoins métier en exigences fonctionnelles, la qualification des documents, l'identification des différentes valeurs des documents dans le temps et la maîtrise de la législation concernant les données personnelles, commerciales, intellectuelles, etc., et le secteur dans lequel chaque professionnel travaille. Pour illustrer nos propos, prenons l'exemple des projets d'archivage des messageries électroniques d'une organisation. La réflexion porte certes, sur la durée de conservation et les modalités de conservation à long terme des messages, mais également sur tout le cycle de vie de celui-ci, sur la qualification et la valeur des messages par rapport à leur contexte, sur la capitalisation et le partage des contenus des messages (non structurés) à

¹ Système d'archivage électronique

² cf. GREENE (Mark A.) and MEISSNER (Dennis), « *More product, less process: revamping traditional archival processing* », *The American Archivist*, V.68, Winter 2005, p. 208-263.

l'échelle de l'organisation. Cependant, cette réflexion est co-élaborée avec une pluralité d'acteurs comme les juristes, les responsables des processus métiers, les responsables de la sécurité et le correspondant informatique et libertés. Le professionnel de la gestion des documents ne travaille donc plus de manière isolée, il s'intègre dans des équipes d'experts pluridisciplinaires.

Nous avons toutes les raisons d'être optimistes quant à l'avenir de nos métiers car les évolutions constatées dans les organisations poussent les professionnels de la gestion des documents à étendre leur périmètre d'activité, à adapter leurs méthodes et leur réflexion¹ aux grands défis numériques (d'hier, d'aujourd'hui et de demain comme l'*open data*, le *big data*, le Web de données, le *cloud computing*, etc.). Ils sont de plus en plus reconnus comme essentiels dans la maîtrise des risques. Cependant, du décideur à l'utilisateur, le flou demeure quant au rôle exact de leurs différents métiers et cela les empêche parfois d'être sollicités sur des sujets qui les concernent et dans lesquels ils sont performants.

La transdisciplinarité, notre avenir

D'un continuum documentaire à une convergence des métiers du document

En étudiant les offres d'emplois de ces cinq dernières années dans le domaine documentaire et archivistique, nous remarquons qu'il existe une pluralité d'intitulés de postes : hors les traditionnels archivistes, documentalistes et *records manager*, on trouve toute sorte de consultants (ECM, fonctionnels, etc.), de chargés de missions, d'ingénieurs (gestion des connaissances, archiviste, archivage et documentation, etc.), de chef de projet archives, d'archiviste-documentaliste, de *document controller*, de *knowledge manager*, etc.

De plus, si les utilisateurs et les *managers* ont parfois des difficultés à déterminer qui fait quoi entre un documentaliste, un archiviste, un *records manager* ou autre, c'est aussi parce que dans le monde numérique il semble qu'il n'y ait plus besoin de se poser la question de la valeur du document ou de sa validité puisque demeure l'illusion que tout est conservé et que l'on peut tout retrouver, contrairement au papier où l'encombrement et l'absence de classement étaient un frein à la recherche.

En outre, avec les documents numériques et la dématérialisation des processus, les outils qui permettent de gérer les documents pour leur utilisation

¹ Comme peuvent l'attester les journées d'études, les commissions et les travaux des groupes de travail de l'Association des archivistes français.

opérationnelle et comme archives ont tendance à être communs. À titre d'exemple, dans le domaine industriel pour les projets d'envergure de construction, les entreprises contractualisent les documents à livrer en accompagnement des livraisons physiques, sous peine de pénalité importante. Ainsi s'est développé le métier de *document controller*, appelé aussi « gestionnaire de documentation technique » en français. Ce métier consiste à s'assurer de la mise à disposition des documents projets, dans leur version validée, avec toutes les métadonnées de contextualisation, de traçabilité, etc. Il s'agit bien de protéger l'entreprise (fonction de *records management*) mais aussi d'aider les équipes opérationnelles dans leurs missions quotidiennes.

Il existe de ce fait un *continuum* documentaire qui n'est pas reflété dans nos métiers, qui eux restent dans des silos fonctionnels. Pourtant, nos compétences convergent en se complétant. Cette convergence doit devenir un atout afin de consolider nos connaissances et de positionner nos métiers comme ayant une forte valeur ajoutée pour les organisations.

Construire un continuum fonctionnel : le référentiel de compétences transverses

Nous pensons qu'il serait nécessaire de mettre en œuvre un référentiel de compétences communes aux métiers du document pour affirmer notre identité et montrer l'étendue de nos compétences. Cela pourrait se décliner en différentes facettes, selon les domaines de compétences (connaissances, documents d'activités, archives, documents audiovisuels, livres, veille, etc.), domaines d'activité (santé, industrie, banque-assurances, public/privé, documentation projet) et niveaux d'expertise (gestionnaire, responsable, directeur, expert, consultant, etc.). De la même façon qu'un professionnel des ressources humaines (RH) peut être un gestionnaire RH ou un directeur RH, un spécialiste de la mobilité ou du recrutement, de même qu'un statisticien peut s'occuper de biostatistique, de *datamining* ou d'actuariat, le spécialiste de la gestion des documents pourra être veilleur, bibliothécaire, documentaliste, *records manager*, consultant AMOA ou directeur de la gouvernance de l'information. Les professionnels pourraient ainsi reprendre à leur compte ce référentiel et faire évoluer la perception qu'ils ont de leur métier et celle des professionnels avec lesquels ils travaillent.

Notre analyse des offres d'emplois évoquée dans la première partie montre aussi que le niveau d'étude le plus sollicité est le master, analyse confortée par le baromètre emploi d'*Archimag* d'avril 2015¹. Actuellement, la majorité des

¹ REMIZE (Michel), « Baromètre emploi : *Archimag* met la pression ! » : www.archimag.com/veille-documentation/2015/03/19/barometre-emploi-serda-formation-archimag-observatoire-metier

formations en archivistique et en documentation sont des formations professionnalisantes en deux ans qui recrutent auprès d'un public ayant des formations préalables riches et variées. En conservant la force de ce fonctionnement, nous appelons à l'émergence de formations communes avec un cursus incluant les fondamentaux de chaque facette de notre métier (structuration de l'information, analyse de risques, analyse des besoins fonctionnels, cartographie des processus, etc.) et les réponses pragmatiques à apporter dans nos organisations futures aux problèmes opérationnels et réglementaires (gestion des e-mails, gestion des données personnelles, l'ouverture de la possibilité des *class actions* en France, etc.). Les professionnels se regrouperaient, enfin, au sein d'une association professionnelle leur permettant d'échanger sur leur pratique et les problèmes rencontrés.

Conclusion

Nous avons identifié trois changements majeurs dans les organisations au cours des dernières décennies : la maîtrise des risques impulsée par les lois et textes réglementaires pour garantir la stabilité financière du système économique, la maîtrise des coûts et la recherche d'une performance accrue et enfin la transformation numérique qui révolutionne les méthodes de travail et de transmission de l'information. Tous les métiers dans les organisations voient leurs métiers évoluer avec la gestion des risques, l'organisation du travail transformée avec le *Lean management*, l'agilité, la dématérialisation des processus. Les professionnels de la gestion des documents sont au cœur de ces changements. La gestion des documents est un des vecteurs de la maîtrise des risques, la dématérialisation des processus demande une gestion précise du cycle de vie des documents et une capacité à gérer des documents numériques de plus en plus nombreux. La gestion des documents est de plus en plus déportée sur les collaborateurs qui doivent créer, diffuser et s'assurer de la conservation des documents utiles à leurs activités dans un contexte de surcharge informationnelle.

Pour accompagner ces évolutions, nous sommes amenés à évoluer dans nos pratiques professionnelles tout en conservant les fondamentaux de nos métiers (analyse de la valeur, du contexte, qualification des documents, analyse des besoins des utilisateurs, etc.). Nous intégrons des équipes projet d'experts pluridisciplinaires, nous mettons à profit nos compétences transverses pour accompagner des projets variés allant de la politique d'archivage à la gestion

des e-mails en passant par la mise en place de système de gestion documentaire, incluant de plus en plus un volet dématérialisation des processus, pour ne citer que quelques exemples. Nous transformons nos pratiques métiers basées sur les fondamentaux issus de l'environnement papier, et nous nous plaçons comme un acteur transverse clef au sein de nos organisations. Nous pensons que ces changements conduisent à une convergence de tous les métiers de la gestion des documents (archiviste, documentaliste, consultant fonctionnel ECM, *records manager*, etc.) et qu'en nous regroupant comme un seul métier à facettes variées, nous pourrions enrichir nos compétences professionnelles par l'apport de chaque expertise. Avec des compétences, une association professionnelle et des formations communes, notre métier pourra gagner en visibilité et en crédibilité pour que les professionnels de la gestion des documents prennent une part active à la construction de la société de l'information du XXI^e siècle.

Alors, à la question de savoir si, nous professionnels de la gestion des documents, nous sommes en « trans », nous répondons « oui, assurément ! » Nos compétences sont de plus en plus transverses, nous transformons nos pratiques documentaires afin de transmettre les documents aux utilisateurs en transition vers la dématérialisation des processus, nous transmettons les bonnes pratiques documentaires et nous transfigurons les méthodes de nos métiers pour les adapter aux attentes des organisations et des utilisateurs. Si nous avons su nous appuyer sur nos fondamentaux issus de l'univers papier pour les transposer dans l'univers numérique, il nous reste à aller vers la transdisciplinarité pour lever les derniers freins à la transformation de nos pratiques et suivre l'évolution numérique qui vise à créer de la valeur avec les informations que nous maîtrisons déjà.

Sandra HOLGADO
Archiviste et *records manager*
EDF
sandra.holgado@laposte.net

Amélie VERNUSSET
Consultante en gestion des documents
Gdoc Lasercom
amelie.vernusset@gdoc-lasercom.com